



Nemertes

Best practice per passare alla collaborazione nel cloud al tuo ritmo

L'approccio ibrido permette una transizione agile riducendo al minimo l'interruzione delle attività aziendali

Irwin Lazar

VP e Service Director
Nemertes Research

Primo trimestre 2019

Sommario

Sintesi	3
Adozione dell'UC nel cloud: stato nelle aziende.....	4
Definizione di comunicazioni basate sul cloud	4
La marcia verso il cloud	4
Opzioni di implementazione UCC nel cloud	5
Fattori determinanti per il passaggio al cloud	6
Tendenze di acquisto per il cloud.....	7
Definizione dei servizi del cloud ibrido	8
Scenari d'uso del cloud ibrido	9
Motivazioni per il passaggio al cloud	10
Creazione del business case per l'implementazione del cloud ibrido	10
Conclusioni e raccomandazioni.....	11

Sintesi

I responsabili IT si stanno sempre più orientando verso i servizi di comunicazioni unificate basati sul cloud per migliorare l'agilità aziendale, promuovere la trasformazione digitale e fornire accesso alle nuove funzionalità emergenti disponibili nel cloud, quali riunioni video, collaborazione dei team e contact center. Nel valutare l'adozione di tali servizi, devono però tenere in considerazione l'ambiente esistente. Spesso l'approccio migliore è evitare una scelta radicale "o tutto o niente", ma pensare a una strategia di transizione che permetta di integrare le applicazioni basate sul cloud nelle piattaforme on-premises esistenti.

I responsabili IT dovrebbero:

- Sviluppare business case per servizi basati sul cloud ibrido, pensando in particolare a semplificare il provisioning e il supporto per i lavoratori remoti e delle filiali e a trarre vantaggio dalle nuove applicazioni per collaborazione dei team e riunioni che si integrano facilmente nelle piattaforme on-premises esistenti.
- Valutare i business case dopo aver identificato il valore aziendale tangibile derivante dall'adozione di nuove applicazioni che possono essere integrate nell'infrastruttura esistente. In questa valutazione occorre includere costi, nuove opportunità di fatturato, maggiore produttività, cicli ridotti, aumento delle vendite e/o miglioramento dei servizi ai clienti.
- Valutare le offerte di servizi in base alla loro capacità di integrarsi nell'ambiente esistente.
- Tenersi informati sulle roadmap dei fornitori, in quanto vengono continuamente aggiunte nuove funzionalità per il cloud.

Adozione dell'UC nel cloud: stato nelle aziende

Per i responsabili IT è sempre più importante cercare di migliorare le funzionalità di collaborazione e interazione con i clienti mantenendo basso il budget di spesa. L'obiettivo è favorire la trasformazione digitale, spesso adottando le nuove tecnologie emergenti, capaci di offrire un valore aziendale tangibile con minori costi, maggiore velocità ed esperienze di alto livello per i clienti. I servizi di comunicazione disponibili nel cloud assicurano buoni risultati aziendali. Con un accesso rapido alle nuove funzionalità e un investimento iniziale contenuto, i servizi cloud permettono alle aziende di essere più agili e competitive. Per molti, il cloud non è una scelta radicale tra "tutto o niente". Al contrario, si tratta di stabilire quali sono i servizi basati sul cloud utili al momento, come integrare al meglio le applicazioni cloud nelle piattaforme on-premises esistenti e come pianificare un'eventuale migrazione al cloud di tutte le applicazioni.

Definizione di comunicazioni basate sul cloud

Nemertes definisce le comunicazioni unificate basate sul cloud come un modello di distribuzione in cui un provider di servizi possiede, gestisce e fornisce le applicazioni presenti in data center proprietari. I clienti acquistano le applicazioni di cui hanno bisogno, in genere con abbonamenti per utenti singoli, il provider di servizi si occupa della gestione, del provisioning e della manutenzione di tutte le applicazioni. Per gli endpoint, telefoni, sistemi di videoconferenza e lavagne digitali, il cliente deve pagare un costo aggiuntivo o sottoscrivere un abbonamento separato.

Nell'ambito delle comunicazioni unificate sul cloud, sono disponibili diversi modelli di distribuzione, tra cui:

- **Solo cloud:** servizi presenti su una piattaforma software multi-tenant condivisa con altri clienti; il provider di servizi crea singole istanze virtuali per isolare i dati di un cliente.
- **In hosting:** i provider di servizi creano istanze di una piattaforma single-tenant personalizzate per ciascun cliente.

La marcia verso il cloud

Nel 2018, Nemertes ha condotto un sondaggio sulle strategie di comunicazione e collaborazione coinvolgendo 653 responsabili IT di aziende di tutto il mondo. Nella figura 1 sotto viene fornita una panoramica dei partecipanti.

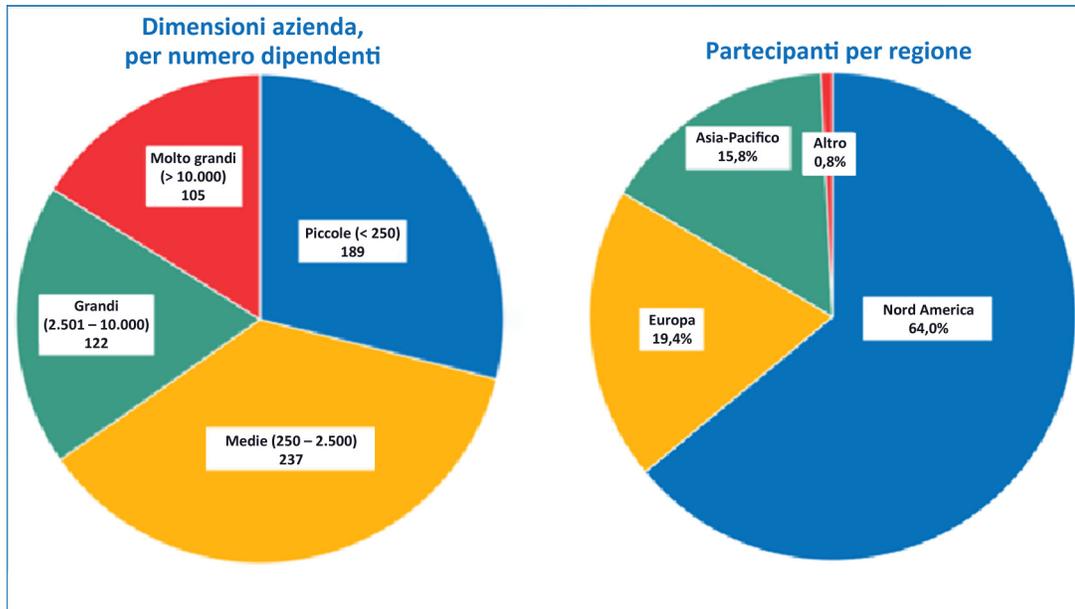


Figura 1: profilo dei partecipanti allo studio UCC di Nemertes

Opzioni di implementazione UCC nel cloud

I partecipanti fanno ampio uso di servizi di collaborazione basati sul cloud, il 29,1% ha già adottato piattaforme basate solo sul cloud per le comunicazioni unificate e la collaborazione, mentre un altro 38,3% utilizza una combinazione di piattaforme cloud e on-premises. Una percentuale bassa, il 32,6%, usa solo piattaforme on-premises (vedere la figura 2).

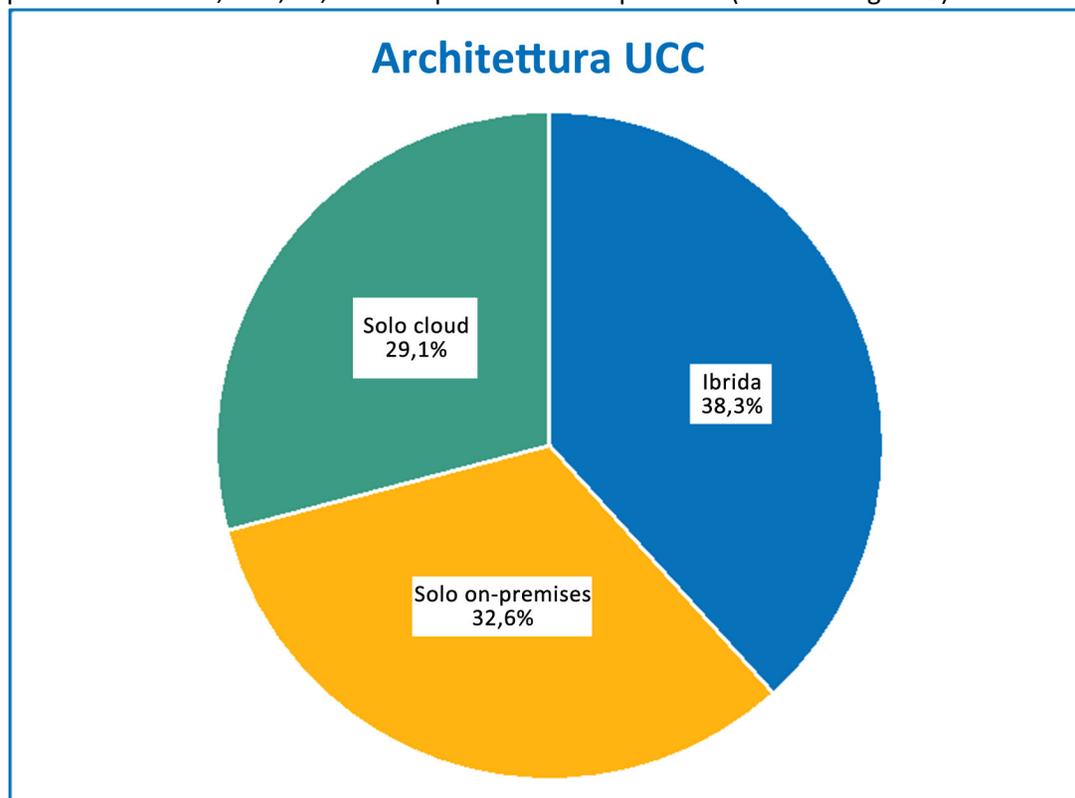


Figura 2: architettura UCC

I modelli solo cloud sono più diffusi tra le aziende più piccole (meno di 100 dipendenti) e medie (100-1.000), mentre le grandi aziende (> 1.000) sembrano preferire approcci ibridi (vedere la figura 3).

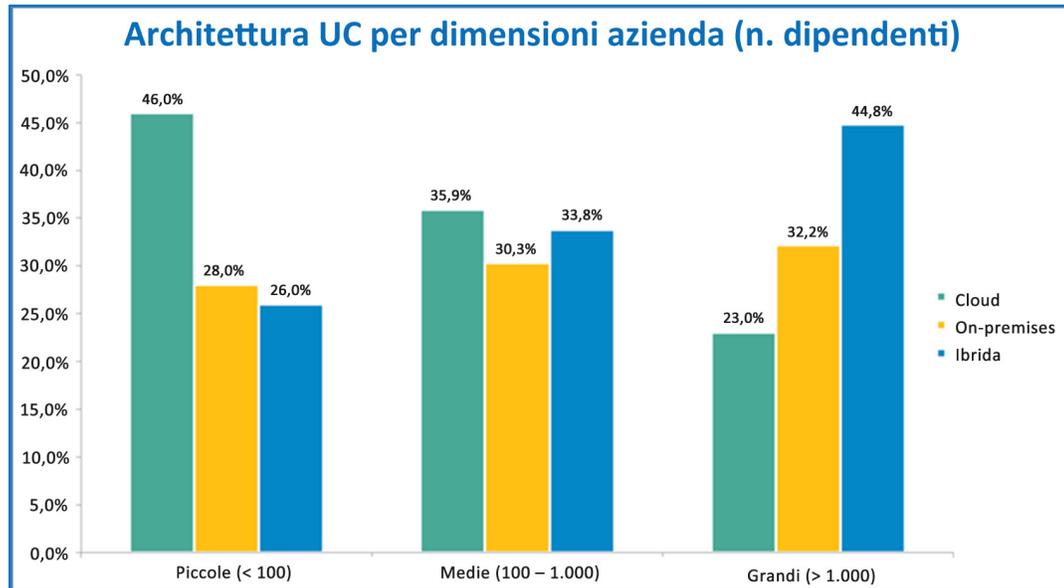


Figura 3: architettura UCC, per dimensioni dell'azienda

Fattori determinanti per il passaggio al cloud

La scelta dei servizi cloud è dovuta a motivi diversi, tra cui il più importante è sicuramente l'agilità (vedere la figura 5). I modi in cui i servizi cloud favoriscono l'agilità delle aziende sono svariati:

- Permettono ai clienti di implementare rapidamente nuove funzionalità come collaborazione dei team, piattaforme di contact center omnicanale e applicazioni per videoconferenze.
- Offrono un rapido accesso alle funzionalità più innovative, alle tecnologie emergenti come l'intelligenza artificiale, gli assistenti virtuali, il riconoscimento dei partecipanti e le chatbot intelligenti.
- Permettono al personale IT di concentrarsi su altre attività, ad esempio il riconoscimento degli utenti, l'adozione di nuove funzionalità che migliorino i flussi di lavoro interni ed esterni o la distribuzione di tali funzionalità. La ricerca di rimedi, il provisioning e la gestione delle modifiche assorbono minori energie, liberando tempo prezioso per collaborare con le business unit affinché l'adozione delle tecnologie si trasformi in valore aziendale misurabile.
- Riducono i costi operativi rendendo superfluo l'assunzione di nuovo personale operativo, eliminando gli interventi di manutenzione e i complessi contratti per l'accesso e lo svolgimento di conferenze sulla rete telefonica pubblica (PSTN).

"I provider di servizi cloud possono mettere in sicurezza più risorse di quanto potremmo fare noi."

*- Director,
Technology
Services,
Healthcare
Provider*

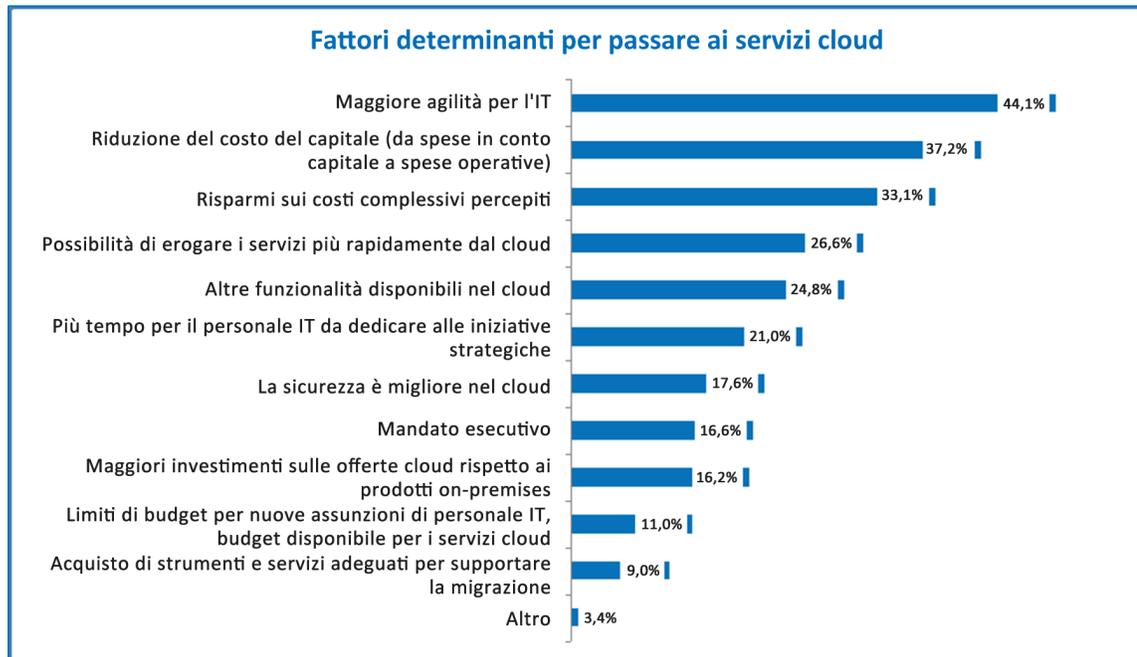


Figura 4: fattori determinanti per il passaggio ai servizi cloud

Un altro fattore determinante per il passaggio al cloud è la possibilità di ridurre i costi del capitale passando a modelli tariffari basati sugli abbonamenti. I vantaggi principali sono due:

- Costi più prevedibili e facile supporto dei modelli di rimborso per trasferire i costi IT alle linee di business.
- Eliminazione di ingenti esborsi di capitale per gli aggiornamenti software o per avere nuove funzionalità.

Altri fattori determinanti sono la potenziale riduzione dei costi, in particolare nei settori operativo e della manutenzione, un accesso più rapido alle nuove funzionalità in genere disponibili prima nel cloud e la possibilità di assegnare alle risorse IT mansioni che si traducono in un valore aziendale tangibile e in iniziative strategiche.

Tendenze di acquisto per il cloud

La maggior parte delle grandi aziende acquista i servizi basati sul cloud tramite i provider di servizi gestiti (MSP) che gestiscono piattaforme cloud proprietarie o che rivendono una piattaforma fornita da un altro provider di servizi o MSP (vedere la figura 5). Oltre al set di funzionalità della piattaforma cloud, con questo approccio i clienti possono accedere ai servizi di formazione, implementazione, valutazione della rete, monitoraggio e gestione e/o i servizi di integrazione delle applicazioni.

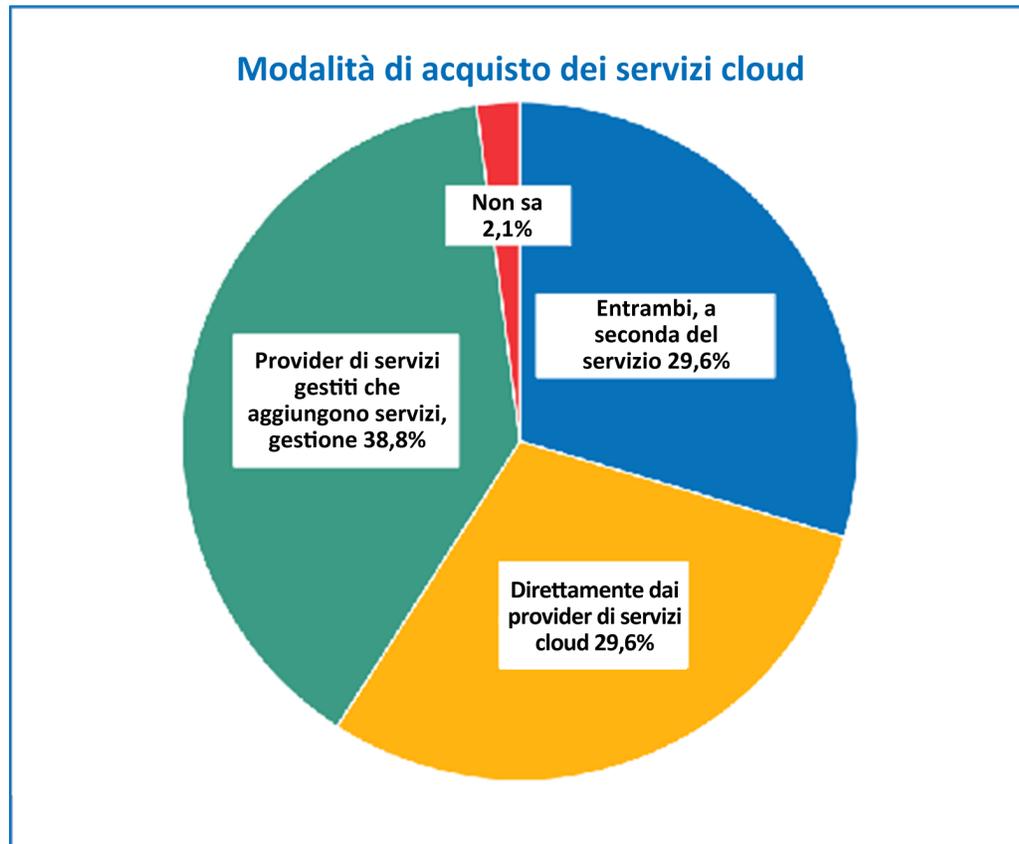


Figura 5: modalità di acquisto dei servizi cloud

Definizione dei servizi del cloud ibrido

In molte aziende la scelta del cloud non è vissuta come un'alternativa radicale tra "tutto o niente". Come mostrato nelle figure 1 e 2, un'alta percentuale di aziende, in particolare quelle che contano oltre 1.000 dipendenti, adottano un approccio ibrido combinando servizi cloud e piattaforme on-premises. Nelle grandi aziende infatti non è economicamente vantaggioso abbandonare i sistemi on-premises esistenti ammortizzati in quanto spesso profondamente integrati con le applicazioni e i processi aziendali esistenti. Tuttavia, anche le grandi aziende desiderano trarre vantaggio dalle applicazioni emergenti che in genere sono disponibili solo nel cloud. In particolare:

- Collaborazione dei team:** le applicazioni di collaborazione combinano funzionalità di messaggistica, strumenti di collaborazione multimediale (voce/videoconferenze, condivisione dello schermo) e integrazioni nelle applicazioni aziendali per una collaborazione efficace nel contesto. Ad esempio, un'applicazione di collaborazione dei team può importare dati da un'applicazione commerciale, permettere ai membri di discutere gli eventi in tempo reale e di prendere le misure appropriate. La maggior parte delle applicazioni di collaborazione dei team è disponibile solo nel cloud; alcuni fornitori differenziano le loro offerte supportando l'integrazione nei sistemi on-premises. Ad esempio, nell'architettura Cisco, un utente Jabber potrebbe effettuare o ricevere una chiamata da una persona che utilizza Webex Teams.

*"Quest'anno stiamo trasferendo l'80% delle applicazioni UCC nel cloud. Ma per le funzionalità voce e video ci vorrà un po' di tempo, temo."
 – CIO, azienda di servizi finanziari*

- **Riunioni:** applicazioni che forniscono funzionalità voce, video e di conferenza Web per connettersi ovunque ci si trovi, da qualsiasi dispositivo, inclusi i sistemi video delle sale riunioni e i computer desktop. Gli approcci ibridi permettono alle aziende di integrare gli endpoint video esistenti e ottimizzare i flussi di traffico per avere massime prestazioni e ridurre i costi. I sistemi telefonici infatti vengono connessi direttamente al cloud, risparmiando sui costi della rete telefonica pubblica (PSTN) e del trunk SIP.
- **Contact Center:** tecnologie emergenti per i contact center, ad esempio chatbot basate sull'intelligenza artificiale, instradamento intelligente delle chiamate e interazione con i clienti omnicanale sono spesso disponibili solo nel cloud. Abbinare queste funzionalità con le funzionalità esistenti di telefonia e distribuzione delle chiamate in un approccio ibrido permette ai contact center di incorporare i servizi cloud nei loro ambienti esistenti.

Scenari d'uso del cloud ibrido

Nella figura 6 viene mostrato un esempio di architettura UC ibrida. In questo scenario, il cliente può integrare nella sua piattaforma di chiamata on-premises le applicazioni per riunioni, team, contact center e chiamate disponibili nel cloud. Può così usufruire delle opportunità offerte da questi servizi e migliorare la collaborazione tra i dipendenti e l'interazione con i clienti.

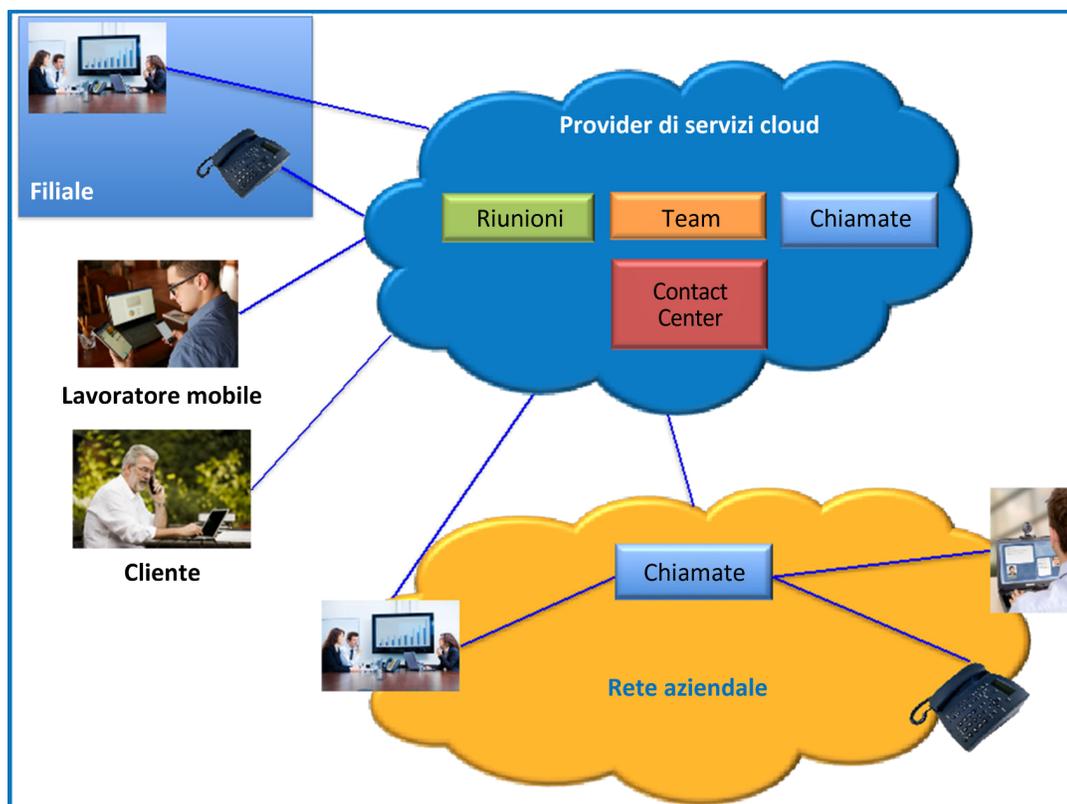


Figura 6: architettura UC ibrida

Scenari d'uso per gli approcci ibridi:

- **Lavoratori remoti:** uso dei servizi cloud da qualunque luogo, casa, sede del cliente o spazio di coworking, per evitare di implementare le apparecchiature on-premises o per usufruire delle nuove funzionalità, ad esempio la collaborazione dei team con chiamata vocale integrata.

- **Filiali:** uso dei servizi di chiamata, riunione, collaborazione dei team e contact center anche per i lavoratori di piccole filiali. I servizi sono forniti da un provider di servizi cloud la cui piattaforma è integrata nelle principali applicazioni aziendali on-premises. Questo approccio permette di ridurre i costi dell'IT per la fornitura di apparecchiature (telefoni e gateway) nelle filiali e di usufruire dei servizi di assistenza e supporto in remoto erogati dal provider dei servizi cloud. Negli uffici remoti, l'uso di Internet o della SD-WAN (Software Defined WAN) garantisce servizi voce e video di alta qualità, anche con i servizi WAN di Internet.

Motivazioni per il passaggio al cloud

Le motivazioni che spingono i responsabili IT a passare al cloud sono diverse. Ad esempio:

- Cambiamenti strutturali in azienda, ad esempio un nuovo CIO per cui il cloud è una priorità
- Fine del ciclo di vita dei sistemi on-premises esistenti
- Nuove funzionalità o applicazioni che sono disponibili solo come servizio cloud
- Raggiungimento dei limiti di capacità dell'infrastruttura on-premises esistente
- Scadenza dei contratti e conclusione di un ciclo che spingono a prendere in considerazione i servizi basati sul cloud e i modelli tariffari basati sugli abbonamenti.

Creazione del business case per l'implementazione del cloud ibrido

I responsabili IT che valutano l'UC nel cloud devono prendere in considerazione molti fattori affinché la transizione avvenga nel modo corretto. Eccone alcuni:

- **Agilità:** i servizi cloud permettono al personale IT di dedicarsi ad altre iniziative, in quanto i provider si occupano dell'implementazione iniziale del cloud e della successiva gestione. Inoltre, poiché tutti gli aggiornamenti e i test del server sono responsabilità del provider di servizi cloud, è facile e rapido aggiungere nuove funzionalità e aggiornare i sistemi. In un ambiente ibrido, sono necessarie meno risorse IT per gestire i sistemi on-premises esistenti.

- **Costi:** secondo quanto rilevato da Nemertes, i costi operativi sono tra i più svariati e dipendono dal provider e dalle strategie del cloud. In genere, il passaggio al cloud aumenta i costi nel primo anno, quando le aziende passano da un modello di licenza perpetua, spesso con hardware completamente ammortizzato, a un modello di acquisto basato sull'abbonamento con costi di licenza fissi per singolo utente. Dopo il primo anno, alcune aziende notano una riduzione dei costi operativi del cloud perché la gestione del sistema richiede tempi inferiori e i costi di manutenzione dei dispositivi e di accesso alla rete telefonica pubblica (PSTN) sono ridotti. Negli scenari ibridi, la manutenzione delle piattaforme on-premises ammortizzate può ridurre i costi operativi che sarebbero altrimenti destinati all'acquisto di nuove funzionalità cloud.

- **Valore aziendale dei servizi emergenti:** il 75% delle aziende ha una strategia di trasformazione digitale, o pianifica di averla, pensata appositamente per l'acquisto delle tecnologie emergenti e il loro utilizzo con le seguenti finalità: migliorare i processi aziendali interni, offrire nuovi prodotti o servizi e/o migliorare le interazioni con i clienti per essere più competitivi, ridurre i costi e/o espandere i mercati di riferimento. Le metriche disponibili per opportunità di vendita e percentuali di conclusione dei contratti, maggiore fidelizzazione dei clienti e tempi di elaborazione più brevi permettono alle aziende di misurare il valore aziendale tangibile dell'investimento fatto nel cloud. Anche in questo

caso per avere una chiara visione dei potenziali benefici dell'approccio ibrido, occorre valutare se convenga sostituire completamente le risorse on-premises con i nuovi servizi cloud o se è possibile adottare per il momento solo le funzionalità strettamente necessarie.

- **Giusta combinazione di cloud e on-premises:** la maggior parte delle aziende, in particolare le grandi e medie aziende, scelgono di combinare applicazioni on-premises e basate sul cloud. Di conseguenza, preferiranno i provider di servizi in grado di supportare le piattaforme implementate esistenti e di integrarle con le funzionalità emergenti nella prospettiva di un eventuale passaggio definitivo al cloud.

Conclusioni e raccomandazioni

Le piattaforme UC e di interazione con i clienti basate sul cloud rappresentano per i responsabili IT una straordinaria opportunità di ridurre i costi, migliorare l'agilità e offrire valore aziendale misurabile. Ma per molte aziende, soprattutto le più grandi, l'approccio ideale al cloud è quello misto: integrare i nuovi servizi basati sul cloud nelle piattaforme on-premises esistenti. Potranno così usufruire subito del valore dei nuovi servizi e migrare completamente nel cloud al proprio ritmo. I responsabili IT devono prendere in considerazione i business case che integrano le piattaforme on-premises con i nuovi servizi basati sul cloud, in particolare per i lavoratori remoti e delle filiali e usufruire delle applicazioni di collaborazione dei team e delle piattaforme di interazione con i clienti avanzate.

I responsabili IT dovrebbero:

- Sviluppare business case per servizi basati sul cloud ibrido, pensando in particolare a semplificare il provisioning e il supporto per i lavoratori remoti e delle filiali e cercando di trarre vantaggio dalle nuove applicazioni per collaborazione dei team e riunioni.
- Valutare i business case dopo aver identificato il valore aziendale tangibile derivante dall'adozione di nuove applicazioni che possono essere integrate nell'infrastruttura esistente. In questa valutazione occorre includere costi, nuove opportunità di fatturato, maggiore produttività, cicli ridotti, aumento delle vendite e/o miglioramento dell'interazione con i clienti grazie all'aggiunta o al trasferimento delle funzionalità nel cloud.
- Valutare le offerte di servizi cloud in base alla loro capacità di integrarsi nell'ambiente esistente.
- Rimanere sempre informati sulle roadmap dei provider. Migrare di più nel cloud, basandosi su motivazioni operative concrete, esigenze di trasformazione e roadmap dei provider di servizi cloud.

Informazioni su Nemertes: Nemertes è un'azienda di consulenza globale che conduce ricerche e analisi sul valore aziendale delle tecnologie emergenti. Dal 2002, abbiamo fornito raccomandazioni strategiche basate su metriche operative e di business sostenute da dati reali per consentire alle aziende di avviare una trasformazione tecnologica efficace per dipendenti e clienti. In breve, i dati migliori di Nemertes aiutano i clienti a prendere decisioni migliori.